

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN MEMBAYAR PAJAK

## (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)

**Dimas Ramadiansyah**

**Nengah Sudjana**

**Dwiatmanto**

Program Studi Perpajakan

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Email: [105030400111002@mail.ub.ac.id](mailto:105030400111002@mail.ub.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that affect individual taxpayers in meeting their tax obligation. The independent variable in this study is the realization pay tax, service tax authorities, knowledge and understanding of tax laws, the perception of the effectiveness of the tax system. While the dependent variable in this study is the willingness to pay taxes.*

*This study used a nonprobability sampling technique using this type of sampling Incidental sampling. Primary data collection method with questionnaires and secondary data with documents in the collection. Respondents were sampled from the 50 respondents who constitute individual taxpayers and registered with the Tax Office Primary Singosari taxpayer classified as effective. Analysis of the research data using multiple linear regression analysis.*

*Based on the analysis of this study showed that awareness of paying taxes to the value  $\beta_1 = 0.180$ , the value of the service tax authorities  $\beta_2 = 0.205$ , knowledge and understanding of tax laws with  $\beta_3 = 0.296$  and the value perception of the effectiveness of the tax system with the value of  $\beta_4 = 0.261$ , respectively variables affect the willingness to pay taxes to the value of  $a = 1.542$ .*

**Keywords:** *Willingness to pay taxes , pay taxes awareness , service tax authorities , knowledge and understanding of tax laws and the perception of the effectiveness of the tax system.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Peranan penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak yang bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan pajak. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak Penghasilan dan Peraturan terbaru 162/PMK.011/2012 tentang tarif PTKP. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan",

menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Beberapa faktor-faktor Berdasarkan penelitian terdahulu, menurut Pancawati Hardiningsih (2011) seperti kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan,

persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Peranan penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak yang bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan pajak. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak Penghasilan dan Peraturan terbaru 162/PMK.011/2012 tentang tarif PTKP. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Untuk menganalisis pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori Hubungan (*attribution theory*) telah dikemukakan untuk mengembangkan penjelasan tentang cara-cara kita menilai individu secara berbeda, bergantung pada arti yang kita hubungkan dengan perilaku tertentu. Pada dasarnya, teori ini mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, kita berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. (Robbins, 2008:177).

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi dari individu itu. Perilaku yang disebabkan eksternal dilihat sebagai hasil dari sebab-sebab luar, yaitu orang itu dilihat sebagai terpaksa berperilaku demikian oleh situasi. (Robbins, 2008:177).

Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Bertujuan untuk membuat penilaian atas persepsi seseorang mengenai sesuatu hal sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

### **Definisi Pajak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro dalam Mardiasmo, 2011:1).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Lubis, 2011:9-10).

### **Wajib Pajak**

Menurut “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” UU No. 28 Tahun 2007, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hak wajib pajak adalah hak mendapatkan informasi, didampingi, dan dengar keluhannya. Wajib Pajak berhak naik banding, berhak membayar pajak tidak lebih dari yang seharusnya, dan berhak mendapatkan kepastian hukum (Lubis, 2011:10).

Kewajiban wajib pajak adalah Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar, menghitung dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan, menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, jika diperiksa wajib

memperlihatkan dokumen, buku atau catatan yang berhubungan dengan pelaporan penghasilan dan memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan guna kelancaran pemeriksaan, wajib pajak memiliki terikat oleh kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan (Mardiasmo, 2011:56).

#### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Fikriningrum, 2012:21).

#### **Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Fikriningrum, 2012:12).

Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan penelitian terdahulu, menurut Pancawati Hardiningsih (2011) yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, yaitu:

#### **Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

#### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Sementara itu fiskus adalah petugas pajak.

#### **Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Fikriningrum, 2012:14). Sedangkan Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

#### **Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi adalah proses di mana individu mengatur menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Robbins, 2008:175). Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu ) telah tercapai (Fikriningrum, 2012:18).

Menurut (Fikriningrum, 2012:18-21), hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu pertama, pembayaran melalui *e-banking* lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*), dengan menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah diterapkan untuk meneliti Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari. Untuk mengetahui kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

#### **Variabel**

Penelitian ini terdiri atas empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak.

#### **Populasi**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari dan masih tergolong wajib pajak efektif. Berdasarkan data yang didapat tercatat sebanyak 63.841 orang yang merupakan wajib pajak orang pribadi efektif sampai tahun 2012, alasan pemilihan populasi ini karena wajib pajak orang pribadi efektif merupakan wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, dan penelitian ini berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer sedangkan untuk data sekunder menggunakan dokumen. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert yaitu skala yang berisi 5 (lima) tingkat preferensi jawaban dengan pilihan (Sugiyono, 2012:95).

#### **Teknik Analisis**

1. Uji validitas dan uji reliabilitas, uji untuk mengetahui adanya tanggapan dari responden.
2. Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Multikolonieritas, Uji Autokorelasi.
3. Uji regresi berganda
4. Uji F
5. Uji t

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Semua instrumen kuesioner memiliki nilai koefisien korelasi  $> 0,361$ , maka semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid dalam mengukur suatu variabel.

### **Uji Reliabilitas**

Untuk mengukur konsistensi interval penggunaan instrumen digunakan *cronbach's Alpha coefficient* diketahui bahwa semua variabel diperoleh rata-rata nilai *cronbach's Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2006:42), maka secara keseluruhan variabel dikatakan reliabel.

### **Deskripsi Responden**

Dari tingkat umur prosentasenya 52% responden berumur  $< 30$  tahun. Kejadian ini menunjukkan banyak responden-responden muda atau wajib pajak masih muda yang sudah memiliki pekerjaan yang memenuhi kriteria perpajakan dan memiliki kewajiban untuk membayar pajak.

Dari tingkat pekerjaan prosentasenya 82% responden memiliki pekerjaan swasta. Hal ini menunjukkan, bahwa pekerjaan swasta lebih menguasai daerah singosari tempat mereka kerja karena di sekitar daerah singosari terdapat banyak perusahaan serta pabrik yang memiliki banyak karyawan swasta.

Dari tingkat pendidikan prosentasenya 50% responden memiliki pendidikan Sarjana. Hal ini memberikan indikasi, bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemahaman dan pengetahuan tentang pajak. Mengingat dengan memiliki pendidikan yang lebih tinggi, maka akan mempengaruhi cara pandang, cara berfikir, dan cara bersikap.

### **Uji F**

Hasil uji F nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, hal ini dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang nyata dari variabel Kesadaran Membayar Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak.

### **Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,649, maka besarnya pengaruh total variabel Kesadaran Membayar Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan Persepsi atas

Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak adalah sebesar 0,649 atau sekitar 64,9%, dan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

### **Pengujian Hipotesis**

Hipotesis 1 Nilai yang diperoleh sebesar 0,033. Karena nilai lebih kecil dari alpha 5%, maka hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel Kesadaran membayar pajak berpengaruh secara nyata terhadap variabel Kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak tentang kesadaran terhadap perpajakan cukup baik. Artinya kesadaran wajib pajak cukup dimengerti bagaimana masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak secara berkala bertujuan untuk perkembangan negara secara khususnya pembangunan masyarakat luas. Selain itu semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula tingkat kemauan membayar pajak. Hal ini perlu dipertahankan oleh pihak-pihak yang terkait agar para wajib pajak tetap sadar akan pajak dan mereka telah mempunyai pandangan positif terhadap pajak

Hipotesis 2 Nilai yang diperoleh sebesar 0,047. Karena nilai lebih kecil dari alpha 5%, maka hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh secara nyata terhadap variabel Kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh fiskus, bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan wajib pajak. Namun disamping itu, pelayanan fiskus ini memiliki  $t$  hitung yang paling rendah, hal ini mengindikasikan bahwa, masih kurangnya pelayanan fiskus dalam melayani wajib pajak di KPP Pratama Singosari, penyebabnya yaitu kurangnya pegawai pajak, sehingga pelayanan di sana cukup lama dalam pelayanannya yang diberikan oleh fiskus. Oleh karena itu, pelayanan fiskus ini masih perlu ditingkatkan lagi dan harus tetap dijaga dan diperhatikan oleh Kantor Pajak maupun Dirjen Pajak. Pelayanan yang baik diupayakan dapat memberikan keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga diharapkan Ditjen Pajak dapat mengurangi kenakalan-kenakalan pajak yang dilakukan petugas kantor pelayanan pajak yang dapat membuat wajib

pajak agar memiliki kepercayaan kepada fiskus serta pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Hipotesis 3 Nilai yang diperoleh sebesar 0,009. Karena nilai lebih kecil dari alpha 5%, maka hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh secara nyata terhadap variabel Kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan sebagian besar 50% memiliki pendidikan sarjana. Pendidikan wajib pajak tinggi, maka akan menimbulkan tingginya tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sehingga pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan pun cukup baik. Oleh karena itu, wajib pajak sadar tentang kemauan membayar pajaknya. Petugas pajak atau Dirjen Pajak agar lebih meningkatkan kembali pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan kepada wajib pajak dengan cara sosialisasi dan pelatihan lebih, agar menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sehingga seluruh tingkat dari pendidikan mengerti, mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan.

Hipotesis 4 Nilai yang diperoleh sebesar 0,020. Karena nilai lebih kecil dari alpha 5%, maka hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh secara nyata terhadap variabel Kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa menariknya atau diketahuinya oleh wajib pajak sistem perpajakan yang dibuat oleh Kantor Pajak atau Dirjen Pajak memiliki keefektifan dalam membantu dan meringankan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak. Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan cukup baik untuk wajib pajak agar memiliki kemauan membayar pajak. Diharapkan aparat pajak agar lebih memberikan penjelasan tentang sistem perpajakan, agar wajib pajak lebih banyak mengetahui dan memahami tentang sistem perpajakan. Penggunaan sistem perpajakan diharapkan dapat membantu wajib pajak melapor dan membayar pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakannya.

2. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mulai memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.
4. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah memiliki persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.
5. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakannya.
6. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.
7. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mulai memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.
8. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah memiliki persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas menunjukkan semua variabel Kesadaran membayar pajak, Pelayanan fiskus, Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak lebih meningkatkan lagi sistem pelayanan, sistem perpajakan dan peraturan-peraturan perpajakannya yang dilakukan melalui Kantor

Pelayanan Pajak. Perlu adanya kerja sama yang lebih solid dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari untuk lebih mensosialisasikan kembali tata cara perpajakan kepada wajib pajak, agar wajib lebih mengerti dan memahami sistem perpajakan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Singosari. Serta penambahan fiskus (aparatur pajak) agar pelayanannya lebih optimal dalam melayani wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta semakin meningkatkan kewajiban wajib pajak dalam perannya membayar pajak yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

Pada penelitian-penelitian mendatang disarankan menambahkan beberapa variabel-variabel lain untuk lebih mengetahui faktor-faktornya apa saja, seperti manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, optimis wajib pajak terhadap pajak, dan lain-lain. Model selanjutnya diharapkan akan lebih baik dibandingkan model penelitian ini dan disarankan juga agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan ruang lingkup yang lebih luas, agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan lebih rinci serta detail.

#### DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- \_\_\_\_\_.2007. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lubis, Irwansyah. 2011. *Kreatif Gali Sumber Pajak Tanpa Beban Rakyat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Munthahhari, Irfan Iqbal. 2011. *Kumpulan Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.



*Susunan Dalam Satu Naskah 9 (Sembilan)*

*Undang-Undang Perpajakan.*

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Dokumen:

Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. (*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*) (*Studi Kasus Pada Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari*). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hardiningsih, Pancawati. 2011. (*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*). *Jurnal*, 3(1): 126-142. Semarang: Universitas Stikubank.

Internet:

\_\_\_\_\_. 2007. “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*”, diakses pada Tanggal 30 September 2013 dari <http://ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=12761>.

162/PMK.011/2012.2012. “*Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak*”, diakses pada Tanggal 25 September 2013 dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15122>.

Robbins, Stephen P. 2008. “*Perilaku Organisasi*”, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2013 dari [http://books.google.co.id/books?id=IwrWupB1rC4C&pg=PR3&lpg=PR3&dq=Buku+Stephen+Robbins+2008+Perilaku+Organisasi&source=bl&ots=i7nv1qia7S&sig=JQe9NIzN\\_1uxH1ILjJAxRuZeG3c&hl=jv&sa=X&ei=FJZTUvr1JsGVrgfx7IHYCA&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Buku%20Stephen%20Robbins%202008%20Perilaku%20Organisasi&f=false](http://books.google.co.id/books?id=IwrWupB1rC4C&pg=PR3&lpg=PR3&dq=Buku+Stephen+Robbins+2008+Perilaku+Organisasi&source=bl&ots=i7nv1qia7S&sig=JQe9NIzN_1uxH1ILjJAxRuZeG3c&hl=jv&sa=X&ei=FJZTUvr1JsGVrgfx7IHYCA&redir_esc=y#v=onepage&q=Buku%20Stephen%20Robbins%202008%20Perilaku%20Organisasi&f=false).